

DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN

Petunjuk:

1. Peneliti mengharapkan partisipasi dari Bapak/Ibu untuk memberi jawaban yang tepat dan relevan atas daftar pertanyaan penelitian yang telah tersedia.
2. Berikanlah jawaban yang menurut Bapak/Ibu benar atau mendekati jawaban dari pertanyaan sesuai dengan keadaan yang ada.
3. Jawaban yang Bapak/Ibu berikan adalah bersifat rahasia, untuk itu peneliti mengharapkan jawaban yang sesungguhnya.
4. Data yang telah diperoleh dari Bapak/Ibu semata-mata hanya sebagai salah satu kelengkapan dalam menyusun Skripsi untuk menyelesaikan studi pada program strata satu.
5. Sebelum dan sesudah, peneliti mengucapkan terimakasih atas partisipasi dari Bapak/Ibu.

Pertanyaan:

A. Pertanyaan kepada Pimpinan J&T Express Lotu

1. Waktu Pengiriman

- a. Sebagai pegawai di J&T Express Cabang Lotu, bagaimana Anda memastikan bahwa waktu pengiriman barang tetap tepat waktu?
- b. Sejauh ini, bagaimana Anda menilai kecepatan pengiriman yang dilakukan oleh kurir di Cabang Lotu?

2. Keandalan Pengiriman

- a. Bagaimana Anda memastikan keandalan pengiriman di J&T Express Cabang Lotu, agar tidak ada masalah seperti kesalahan alamat atau barang yang hilang?
- b. Apa langkah yang Anda lakukan untuk memastikan bahwa pengiriman yang dilakukan sesuai dengan janji waktu yang telah disepakati?

3. Biaya Pengiriman

- a. Bagaimana Anda memberikan penjelasan kepada pelanggan terkait biaya pengiriman yang dikenakan oleh J&T Express Cabang Lotu?

- b. Apakah ada prosedur atau kebijakan tertentu yang diterapkan untuk memastikan biaya pengiriman sesuai dengan layanan yang diberikan?

4. Kualitas Layanan

- a. Bagaimana Anda menilai kualitas layanan yang diberikan oleh J&T Express Cabang Lotu?
- b. Apa yang Anda lakukan untuk memastikan bahwa pelanggan selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?
- c. Apa langkah-langkah yang dilakukan jika ada keluhan atau feedback negatif dari pelanggan terkait kualitas layanan?

5. Kemampuan Adaptasi

- a. Sebagai bagian dari tim di Cabang Lotu, bagaimana Anda menilai kemampuan adaptasi J&T Express dalam menghadapi perubahan, seperti peningkatan volume pengiriman atau perubahan kebijakan?
- b. Apa langkah yang diambil oleh J&T Express Cabang Lotu untuk beradaptasi dengan perubahan atau situasi tak terduga?

C. Pertanyaan kepada pelanggan

1) Kepuasan pelanggan

- a. apakah layanan pengiriman J&T Express sesuai dengan harapan Anda?
- b. Sejauh mana Anda merasa puas dengan kecepatan pengiriman yang diberikan oleh J&T Express?
- c. Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan kurir J&T Express, seperti keramahannya, profesionalisme, dan ketepatan waktu?

2) Tingkat Kepuasan Apabila Dibandingkan dengan Sejenis

- a. Jika Anda membandingkan layanan J&T Express Lotu dengan layanan pengiriman lain yang pernah Anda gunakan, bagaimana perbandingannya?
- b. Menurut Anda, apakah J&T Express memiliki keunggulan dibandingkan dengan penyedia jasa kurir lainnya (misalnya dari segi harga, kecepatan, atau layanan)?

- 3) Tidak Ada Pengaduan atau Komplain yang Dilayangkan
- a. Pernahkah Anda mengalami masalah atau kendala dalam menggunakan layanan J&T Express?
 - b. Apakah Anda pernah mengajukan pengaduan atau komplain terkait layanan J&T Express?
- 4) Apakah Anda merasa nyaman menggunakan layanan J&T Express untuk pengiriman barang?

LAMPIRAN I

Analisis data hasil wawancara

Pernyataan para pelanggan atas kepuasan pelanggan di J&T Express Cabang Lotu

No	Pertanyaan	Tujuan Penelitian	Informasi	Informan	Reduksi Data	Penyajian Data	Kesimpulan
1	Apakah layanan pengiriman J&T Express sesuai dengan harapan Anda?	Mengetahui apakah layanan J&T Express memenuhi harapan pelanggan.	Beberapa pelanggan menyatakan bahwa layanan pengiriman J&T Express sesuai dengan harapan mereka, terutama dalam ketepatan waktu dan keamanan barang.	Yanti Zega, Firman Telaumbanua, Sri Gea	Mayoritas pelanggan puas dengan layanan pengiriman J&T Express, dengan beberapa saran perbaikan untuk daerah terpencil.	Ringkasan tanggapan pelanggan mengenai kepuasan terhadap layanan J&T Express.	Sebagian besar pelanggan merasa puas dengan layanan J&T Express karena ketepatan waktu dan keamanan pengiriman.
2	Sejauh mana Anda merasa puas dengan kecepatan pengiriman yang	Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kecepatan pengiriman J&T	Sebagian besar pelanggan puas dengan kecepatan pengiriman, meskipun	Yanti Zega, Firman Telaumbanua, Sri Gea	Pelanggan merasa kecepatan pengiriman sangat baik, meskipun ada	Ringkasan tingkat kepuasan pelanggan	Kecepatan pengiriman dianggap memuaskan

	diberikan oleh J&T Express?	Express.	ada beberapa keterlambatan ke daerah terpencil.		beberapa keterlambatan yang tidak terlalu mengganggu.	terhadap kecepatan pengiriman.	oleh mayoritas pelanggan, dengan beberapa kendala kecil di daerah terpencil.
3	Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan kurir J&T Express?	Menilai kualitas pelayanan kurir J&T Express berdasarkan pengalaman pelanggan.	Pelanggan menilai pelayanan kurir sangat baik dalam hal keramahan, profesionalisme, dan ketepatan waktu.	Yanti Zega, Firman Telaumbanua, Sri Gea	Kurir dinilai ramah, profesional, dan tepat waktu, namun ada sedikit keterlambatan dalam beberapa kasus.	Evaluasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan kurir.	Pelayanan kurir J&T Express dinilai sangat baik dalam keramahan, profesionalisme, dan ketepatan waktu.

4	Jika Anda membandingkan layanan J&T Express Lotu dengan layanan pengiriman lain yang pernah Anda gunakan, bagaimana perbandingannya?	Membandingkan layanan J&T Express dengan jasa kurir lain untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan.	J&T Express dinilai lebih baik dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu dibandingkan layanan pengiriman lainnya.	Yanti Zega, Firman Telaumbanua, Sri Gea	Dibandingkan dengan layanan lain, J&T Express lebih diandalkan dalam hal ketepatan waktu dan biaya.	Perbandingan J&T Express dengan layanan pengiriman lain.	J&T Express memiliki keunggulan dibandingkan layanan lain dalam hal kecepatan dan keandalan pengiriman.
5	Menurut Anda, apakah J&T Express memiliki keunggulan dibandingkan dengan penyedia jasa kurir lainnya?	Mengetahui faktor-faktor yang membuat J&T Express unggul dibandingkan pesaingnya.	Keunggulan utama J&T Express adalah kecepatan pengiriman, harga yang bersaing, dan layanan pelanggan yang lebih responsif.	Yanti Zega, Firman Telaumbanua, Sri Gea	Keunggulan utama J&T Express terletak pada kecepatan pengiriman, harga yang bersaing, dan kemudahan pelacakan paket.	Identifikasi faktor keunggulan J&T Express dibandingkan pesaing.	Keunggulan utama J&T Express adalah kecepatan, harga yang kompetitif, dan layanan pelanggan yang baik.

6	Pernahkah Anda mengalami masalah atau kendala dalam menggunakan layanan J&T Express?	Menganalisis apakah pelanggan mengalami kendala dalam menggunakan layanan J&T Express.	Beberapa pelanggan pernah mengalami keterlambatan pengiriman, terutama ke daerah terpencil, tetapi tidak menganggapnya sebagai masalah besar.	Yanti Zega, Firman Telaumbanua, Sri Gea	Sebagian kecil pelanggan mengalami kendala dalam pengiriman ke daerah terpencil, namun tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan mereka.	Analisis kendala yang dialami pelanggan dalam pengiriman.	Sebagian kecil pelanggan mengalami keterlambatan pengiriman ke daerah tertentu, tetapi masih dalam batas wajar.
7	Apakah Anda pernah mengajukan pengaduan atau komplain terkait layanan J&T Express?	Mengidentifikasi apakah pelanggan merasa perlu untuk mengajukan keluhan terkait layanan J&T Express.	Tidak ada pelanggan yang merasa perlu mengajukan pengaduan atau komplain karena kendala yang dihadapi masih dalam batas wajar.	Yanti Zega, Firman Telaumbanua, Sri Gea	Tidak ada pelanggan yang pernah mengajukan komplain resmi terhadap J&T Express.	Identifikasi apakah pelanggan merasa perlu mengajukan keluhan.	Tidak ada pelanggan yang merasa perlu mengajukan pengaduan atau komplain terhadap layanan J&T Express.

8	Apakah Anda merasa nyaman menggunakan layanan J&T Express untuk pengiriman barang?	Menentukan sejauh mana pelanggan merasa nyaman menggunakan J&T Express.	Mayoritas pelanggan merasa nyaman menggunakan J&T Express karena kecepatan, keamanan, dan kemudahan pelacakan pengiriman.	Yanti Zega, Firman Telaumbanua, Sri Gea	Kenyamanan pelanggan didukung oleh sistem pelacakan yang jelas, kurir yang profesional, dan layanan yang cepat.	Ringkasan tingkat kenyamanan pelanggan dalam menggunakan J&T Express.	Mayoritas pelanggan merasa nyaman menggunakan J&T Express karena layanan yang cepat, aman, dan transparan.
---	--	---	---	---	---	---	--

LAMPIRAN II

Analisis data hasil wawancara

Pernyataan para Pengelolaan J&T Express Cabang Lotu dalam distribusi

No	Pertanyaan	Tujuan Penelitian	Informasi	Informan	Reduksi Data	Penyajian Data	Kesimpulan
1	Bagaimana Anda memastikan bahwa waktu pengiriman barang tetap tepat waktu?	Menganalisis bagaimana J&T Express memastikan pengiriman barang tetap tepat waktu.	Supervisor, admin, dan kurir memastikan ketepatan waktu pengiriman melalui pemantauan jadwal, koordinasi tim, dan penggunaan rute terbaik.	Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), Susilawati Zega (Admin), Lukman Waruwu (Kurir), Bin Arfan Telaumbanua (Kurir), Rahmat Saleh Zebua (Kurir)	Semua pegawai memiliki peran dalam menjaga ketepatan waktu pengiriman melalui sistem yang terorganisir.	Ringkasan strategi yang diterapkan dalam memastikan waktu pengiriman tetap tepat waktu.	J&T Express Cabang Lotu memiliki strategi yang jelas dan efektif dalam memastikan waktu pengiriman tetap sesuai jadwal.
2	Sejauh ini, bagaimana Anda menilai kecepatan pengiriman?	Menilai kecepatan pengiriman yang dilakukan oleh kurir di Cabang	Kurir dan supervisor menilai kecepatan pengiriman sangat baik, meskipun ada tantangan seperti	Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), Susilawati Zega (Admin), Lukman Waruwu (Kurir), Bin	Kecepatan pengiriman secara umum baik, meskipun ada kendala yang	Ringkasan evaluasi kecepatan pengiriman dari berbagai sudut pandang pegawai.	Kecepatan pengiriman dinilai sangat baik oleh pegawai, meskipun ada beberapa faktor eksternal yang memengaruhi.

	yang dilakukan oleh kurir di Cabang Lotu?	Lotu.	kondisi jalan dan cuaca.	Arfan Telaumbanua (Kurir), Rahmat Saleh Zebua (Kurir)	bersifat eksternal.		
3	Bagaimana Anda memastikan keandalan pengiriman di J&T Express Cabang Lotu, agar tidak ada masalah seperti kesalahan alamat atau barang yang hilang?	Mengetahui langkah-langkah yang dilakukan untuk memastikan keandalan pengiriman.	Keandalan pengiriman dijaga dengan pemeriksaan data, pelacakan status pengiriman, dan komunikasi dengan pelanggan.	Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), Susilawati Zega (Admin), Lukman Waruwu (Kurir), Bin Arfan Telaumbanua (Kurir), Rahmat Saleh Zebua (Kurir)	Sistem pelacakan, komunikasi dengan pelanggan, dan pengecekan alamat memastikan keandalan pengiriman.	Ringkasan langkah-langkah untuk menjaga keandalan pengiriman.	Keandalan pengiriman dijaga dengan sistem pelacakan, pemeriksaan data, dan komunikasi aktif.

4	Apa langkah yang Anda lakukan untuk memastikan bahwa pengiriman yang dilakukan sesuai dengan janji waktu yang telah disepakati?	Menganalisis upaya yang dilakukan untuk menjaga pengiriman tetap sesuai dengan janji waktu.	J&T Express memastikan pengiriman sesuai janji waktu dengan manajemen rute yang efisien dan sistem pelacakan real-time.	Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), Susilawati Zega (Admin), Lukman Waruwu (Kurir), Bin Arfan Telaumbanua (Kurir), Rahmat Saleh Zebua (Kurir)	Strategi seperti pemantauan rute dan koordinasi tim membantu memastikan pengiriman tepat waktu.	Strategi dan langkah-langkah yang dilakukan untuk memastikan pengiriman sesuai dengan janji waktu.	Pengiriman dapat dipastikan tepat waktu dengan manajemen operasional yang baik.
5	Bagaimana Anda memberikan penjelasan kepada pelanggan	Menjelaskan cara J&T Express memberikan informasi tentang biaya pengiriman kepada	Pelanggan diberikan informasi transparan mengenai biaya pengiriman berdasarkan berat, tujuan, dan layanan	Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), Susilawati Zega (Admin), Lukman Waruwu (Kurir), Bin Arfan Telaumbanua	Penjelasan biaya dilakukan secara transparan dengan memberikan informasi yang rinci kepada	Cara penyampaian informasi biaya pengiriman kepada pelanggan secara transparan.	Pelanggan diberikan informasi biaya yang transparan untuk meningkatkan kepercayaan terhadap layanan.

	terkait biaya pengiriman yang dikenakan oleh J&T Express Cabang Lotu?	pelanggan.	tambahan.	(Kurir), Rahmat Saleh Zebua (Kurir)	pelanggan.		
6	Apakah ada prosedur atau kebijakan tertentu yang diterapkan untuk memastikan biaya pengiriman sesuai dengan layanan yang	Memahami kebijakan yang diterapkan dalam perhitungan biaya pengiriman.	J&T Express memiliki kebijakan yang jelas dalam perhitungan biaya pengiriman untuk memastikan transparansi dan keadilan.	Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), Susilawati Zega (Admin), Lukman Waruwu (Kurir), Bin Arfan Telaumbanua (Kurir), Rahmat Saleh Zebua (Kurir)	Kebijakan biaya pengiriman diterapkan dengan sistem yang memastikan keakuratan dan keadilan harga.	Ringkasan prosedur dalam penerapan biaya pengiriman.	J&T Express memiliki kebijakan biaya yang jelas dan memastikan biaya sesuai dengan layanan yang diberikan.

	diberikan?						
7	Bagaimana Anda menilai kualitas layanan yang diberikan oleh J&T Express Cabang Lotu?	Menilai kualitas layanan yang diberikan oleh J&T Express Cabang Lotu.	Pegawai menilai bahwa layanan J&T Express sangat baik dalam ketepatan waktu, responsivitas, dan profesionalisme.	Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), Susilawati Zega (Admin), Lukman Waruwu (Kurir), Bin Arfan Telaumbanua (Kurir), Rahmat Saleh Zebua (Kurir)	Kualitas layanan J&T Express dinilai sangat baik dengan tim yang solid dan profesional.	Evaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh J&T Express Cabang Lotu.	Kualitas layanan J&T Express sangat baik, dengan tim yang solid dan responsif.
8	Apa yang Anda lakukan untuk memastikan bahwa	Meneliti langkah-langkah yang dilakukan untuk menjaga kepuasan	Kepuasan pelanggan dijaga melalui layanan yang ramah, solusi cepat terhadap masalah, dan	Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), Susilawati Zega (Admin), Lukman Waruwu (Kurir), Bin	Langkah-langkah seperti komunikasi proaktif dan evaluasi layanan membantu menjaga	Strategi yang diterapkan untuk menjaga kepuasan pelanggan.	Langkah-langkah proaktif dalam komunikasi dan evaluasi layanan memastikan kepuasan pelanggan.

	pelanggan selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?	pelanggan.	komunikasi yang baik.	Arfan Telaumbanua (Kurir), Rahmat Saleh Zebua (Kurir)	kepuasan pelanggan.		
9	Sebagai bagian dari tim di Cabang Lotu, bagaimana Anda menilai kemampuan adaptasi J&T Express dalam menghadapi perubahan, seperti	Menganalisis kemampuan J&T Express dalam beradaptasi terhadap perubahan operasional.	J&T Express dinilai sangat adaptif terhadap perubahan volume pengiriman dan kebijakan dengan strategi operasional yang fleksibel.	Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), Susilawati Zega (Admin), Lukman Waruwu (Kurir), Bin Arfan Telaumbanua (Kurir), Rahmat Saleh Zebua (Kurir)	J&T Express memiliki sistem yang fleksibel dalam menghadapi perubahan, seperti peningkatan jumlah pengiriman.	Ringkasan kemampuan adaptasi J&T Express dalam menghadapi perubahan.	Kemampuan adaptasi J&T Express dalam menghadapi perubahan sangat baik, dengan strategi yang fleksibel.

	peningkatan volume pengiriman atau perubahan kebijakan?						
10	Apa langkah yang diambil oleh J&T Express Cabang Lotu untuk beradaptasi dengan perubahan atau situasi tak terduga?	Mengidentifikasi langkah-langkah yang diambil dalam menghadapi perubahan dan situasi tak terduga.	Cabang Lotu memiliki langkah-langkah strategis dalam menghadapi perubahan operasional, seperti jalur alternatif dan alokasi tenaga kerja yang efektif.	Ikrar Muslim Piliang (Supervisor), Susilawati Zega (Admin), Lukman Waruwu (Kurir), Bin Arfan Telaumbanua (Kurir), Rahmat Saleh Zebua (Kurir)	Perubahan operasional ditangani dengan strategi seperti penyesuaian rute dan manajemen tenaga kerja yang efisien.	Langkah-langkah konkret yang diterapkan untuk menghadapi situasi tak terduga.	J&T Express memiliki rencana strategis untuk menghadapi situasi tak terduga agar operasional tetap lancar.





















YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage : <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Gunungsitoli, 01 Juli 2024

Hal Pengajuan Judul Rancangan Penelitian

Kepada Yth. Bapak/ibu Dosen

Pembimbing Akademik

Dengan hormat,

1. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Aperianto Zega**

NIM : **2320021**

Jumlah SKS : **141 SKS**

Dengan ini mengajukan Judul Rancangan Penelitian dan memohon kepada Bapak/ibu kiranya dapat berkenan menyetujui salah satu judul yang saya ajukan di bawah ini:

No	Rancangan Judul Penelitian	Persetujuan	
		Tanggal	Paraf
1	Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara	01/07/2024	

2. Demikian Permohonan ini saya ajukan dengan harapan semoga Bapak/ibu dapat mempertimbangkannya.

Hormat Saya

Pemohon,

Aperianto Zega

NIM. 2320021



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec Gunungsitoli, Kota Gunungitoli
Homepage : <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

OUTLINE TOPIK PENELITIAN SKRIPSI

Nama : Aperiando Zega
NIM : 2320021
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen S1
Fakultas : Ekonomi
Tema : Distribusi dan saluran Pemasaran

Judul	Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara
Lokus	J&T Express Lotu
Alamat	Jl. Desa Hilidundra, Kec. Lotu, Kab. Nias Utara
Latarbelakang Masalah Penelitian	Salah satu fenomena dalam pendistribusian barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara adalah Dalam menganalisis kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara, terdapat beberapa masalah adalah keterlambatan pengiriman barang yang sering terjadi. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, terutama jika barang yang dikirim memiliki kepentingan yang mendesak atau bernilai tinggi. Selain itu, kualitas pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan. kurangnya transparansi dalam proses pengiriman. kurangnya variasi layanan atau opsi pengiriman yang tersedia juga dapat membatasi kepuasan pelanggan. Dimana Beberapa pelanggan membutuhkan layanan ekspres atau prioritas, namun jika opsi tersebut tidak tersedia atau terlalu terbatas, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan. Selain itu, komunikasi yang tidak efektif antara pelanggan dan petugas layanan juga dapat menjadi masalah.

Rumusan Masalah	Berdasarkan latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara? 2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara?
Tujuan Penelitian	1. Untuk Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara 2. Untuk Menganalisis Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara

Metode Penelitian	Menurut Soekanto (2020: 75), mengatakan bahwa penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada suatu analisis dan konstruksi yang harus dilakukan dengan sistematis, metodologis dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu kebenaran yang dibagi dalam 3 (tiga) jenis kegiatan, yaitu: - Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mempunyai sifat deskriptif, penelitian ini lebih cenderung menggunakan analisis. Dalam penelitian ini proses dan makna lebih banyak ditonjolkan dengan menggunakan landasan teori sebagai panduan untuk fokus pada penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan. - Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melakukan investigasi secara sistematis untuk meneliti sebuah fenomena dengan cara mengumpulkan data-data yang bisa diukur menggunakan ilmu statistik, matematika dan komputasi. Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk mengembangkan teori hipotesis yang memiliki kaitan dengan fenomena-fenomena alam. - Penelitian campuran adalah penelitian yang menggabungkan penelitian bentuk kuantitatif dan kualitatif. Penelitian campuran ini lebih kompleks dibandingkan penelitian-penelitian yang disebutkan di atas, karena pada penelitian ini tidak hanya mengumpulkan dan menganalisis data namun juga melibatkan fungsi-fungsi dari penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penggunaan dari kedua metode penelitian itu diharapkan bisa memberikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai masalah penelitian yang diangkat.
-------------------	---

Metode Penelitian	Menurut Soekanto (2020: 75), mengatakan bahwa penelitian adalah kegiatan ilmiah yang berdasarkan pada suatu analisis dan konstruksi yang harus dilakukan dengan sistematis, metodologis dan konsisten yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu kebenaran. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yakni penelitian yang mempunyai sifat deskriptif, penelitian ini lebih cenderung menggunakan analisis. Dalam penelitian ini proses dan makna lebih banyak ditonjolkan dengan menggunakan landasan teori sebagai panduan untuk fokus pada penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan.
-------------------	---

Gunungsitoli, 01 Juli 2024

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing,



AFERIAMAN TELAUMBANUA, S.E., M.M
NIDN. 0116047202

Disahkan Oleh
Ketua Program Studi Manajemen,



Yupiter Mendrofa, S.E., M.M
NIDN. 0112078103

Tembusan

1. Kepala LPPM Universitas Nias
2. Dekan Fakultas Ekonomi

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :

2320021

NAMA MAHASISWA :

APERIANTO ZEGA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara

LOKUS :

J&T Express Lotu

Dosen Pembimbing :

Aferiaman Telaumbanua, S.E.,M.M.

Konsentrasi :

Pemasaran

Tema :

Distribusi dan Saluran Pemasaran

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Proposal

No	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
1	Bab I 22 Jul 2024 13:18:15	Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara File Skripsi	1. Perhatikan penggunaan tanda-tanda baca terutama pada pengutipan kalimat ahli 2. perbaiki rumusan masalah dan tujuan penelitian (pedoman file revisi) File Skripsi 23 Jul 2024 22:42:00

N

O

TOPIK

MATERI

CATATAN DOSEN

2	Bab I 31 Jul 2024 21:05:49	Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara File Skripsi	Ok, lanjutkan ke bab berikutnya 02 Aug 2024 21:42:37
3	BAB II 16 Aug 2024 02:24:40	Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara File Skripsi	1. Rapihkan ketikan saudara 2. perhatikan penggunaan tanda-tanda baca terutama pada pengutipan kalimat ahli agar tidak terkesan plagiasi 3. untuk indikator kepuasan pelanggan cari teori lain yang lebih sesuai (bisa lihat Panjaitan dan Yuliati 2016) dengan penelitian saudara 4. perbaiki kerangka konseptual saudara 19 Aug 2024 21:57:56
4	BAB II 26 Aug 2024 23:25:06	Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara File Skripsi	Kerangka berpikir/konseptualnya masih belum tepat 27 Aug 2024 22:19:59
5	bab II 30 Sep 2024 22:51:59	Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara File Skripsi	1. Perbaiki kerangka berpikir saudara (terbalik), 2. kalaub sudah, lanjutkan ke bab berikutnya 10 Oct 2024 10:19:49
6	BAB III 30 Sep 2024 22:52:20	Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara File Skripsi	1. Perbaiki penulisan lokasi penelitian saudara (PT. Alam Jaya ???????) 2. Sempurnakan daftar pertanyaan saudara, sesuaikan dengan indikator variabel penelitian saudara !! 10 Oct 2024 10:33:20

NO	TOPIK	MATERI	CATATAN DOSEN
7	BAB, II 05 Nov 2024 11:36:08	Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara File Skripsi	Kerangka berpikir masih harus diperbaiki 07 Nov 2024 10:49:31
8	BAB III 05 Nov 2024 11:36:37	Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara File Skripsi	1. Rapihkan ketikan saudara 2. Perbaiki jadwal penelitian saudara 07 Nov 2024 10:55:00
9	Bab II 11 Nov 2024 12:28:20	Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara File Skripsi	ok 12 Nov 2024 17:27:28
10	BAB III 11 Nov 2024 12:28:47	Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara File Skripsi	ok 12 Nov 2024 17:29:10

Selesai

Proses pembimbingan proposal ini telah selesai dan telah dilanjutkan pada tahapan selanjutnya.

LEMBAR PERSETUJUAN RANCANGAN PENELITIAN

Rancangan penelitian yang diajukan oleh :

Nama : **APERIANTO ZEGA**
NPM : **2320021**
Program : **Sarjana**
Program Studi : **Manajemen**
Fakultas : **Ekonomi**
Judul : **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN
DISTRIBUSI PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS
LOTU KABUPATEN NIAS UTARA**

Telah diperiksa dan di setujui untuk diseminarkan.

Gunungsitoli, 11 Desember 2024

Plt. Ketua Prodi Studi Manajemen,

Dosen Pembimbing,



Idarni Harefa, S.E.,M.E
NIDN. 01281289102



Aferiaman Telaumbanua, S.E.,M.M
NIDN.0116047202



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
Alamat : Jl. Karet No 30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA ACARA SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Pada hari ini Jumat tanggal Dua puluh bulan Desember tahun dua ribu dua puluh empat telah diselenggarakan Seminar Rancangan Penelitian bagi mahasiswa Universitas Nias :

Nama : **APERIANTO ZEGA**
NIM : **2320012**
Program : **Sarjana**
Program Studi : **Manajemen**
Fakultas : **Ekonomi**
Judul Skripsi : **Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara**

Waktu Pelaksanaan : 13.00 wib-selesai

Susunan Dewan Pembimbing Dan Penelaah:

Tanda Tangan

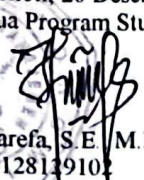


1. Aferi Aman Telaumbanua, SE.,MM (Pembimbing) 1.
2. Nov Elhan Gea, SE.,MM (Penelaah) 2.

Rekapitulasi Nilai

Dewan Pembimbing Dan Penelaah	Total Nilai
1. Aferi Aman Telaumbanua, SE.,MM (Pembimbing)	80
2. Nov Elhan Gea, SE.,MM (Penelaah)	80
Total Nilai	160

Rata-rata nilai adalah: 80

Gunungsitoli, 20 Desember 2024
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,

Idami Harefa, S.E./M.E.
NIDN. 0128139102



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

BERITA KETERANGAN SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nias
menerangkan bahwa :

Nama	: APERIANTO ZEGA
NIM	: 2320012
Jenjang Pendidikan	: Sarjana
Program Studi	: Manajemen
Fakultas	: Ekonomi
Judul Skripsi	: Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara

Telah menyelenggarakan seminar rancangan penelitian pada :
hari / tanggal : Jumat, 20 Desember 2024
Pukul : 13.00 wib-selesai
tempat : Ruang Lab

Dengan hasil penilaian :

☐

Rancangan penelitian telah cukup baik dan lengkap sehingga telah dapat dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(90-100)

☒

Rancangan penelitian telah cukup baik, namun masih perlu disempurnakan dan dilengkapi dengan instrumen sebelum dipergunakan sebagai dasar untuk melaksanakan pengumpulan data.
(70-89)

☐

Rancangan rancangan penelitian masih perlu dikembangkan, namun masalah penelitian masih dianggap cukup baik untuk dijadikan topik permasalahan skripsi. Dianjurkan seminar perbaikan.
(55-69)

☐

Rancangan penelitian tidak memenuhi syarat untuk dikembangkan sebagai bahan skripsi. Mahasiswa perlu memikirkan untuk memilih topik lain dan wajib mengikuti seminar rancangan skripsi.
(0-5)

Gunungsitoli, 20 Desember 2024
Plt. Ketua Program Studi Manajemen,



Catatan:
Beri tanda centang (✓)
Pada salah satu kotak.



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Alamat : Jl. Karet No.30 Kel. Ilir Kecamatan Gunungsitoli Kota Gunungsitoli

PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI

1. Mahasiswa

Nama : APERIANTO ZEGA

NIM : 2320012

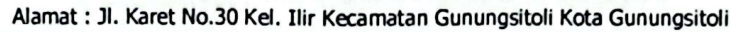
Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Distribusi Pengiriman
Barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara

2. Materi Perbaikan

NO	HALAMAN	URAIAN PERBAIKAN
		- perbaikan Rumusan Masalah
		- Daftar wawancara dibuat sesuai dengan elemen / indikator yg dimaksud.
		- kata-kata yang berlebihan lagi. Buat secara singkat. / uraian - ekskurs.
		- perbaikan daftar wawancara anda.

Gunungsitoli, 20 Desember 2024
Dosen Penelaah,


Nov Elhan Gea, SE.,MM
NIDN. 0120118505



LEMBAR PERSETUJUAN

Rancangan penelitian yang telah diperbaiki oleh :

Nama : APERIANTO ZEGA
NIM : 2320021
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Rancangan : Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Distribusi
Pengiriman Barang Pada J&T Express Lotu Kabupaten
Nias Utara

Telah diperiksa dan disetujui untuk diteliti.

Disetujui oleh:

Dosen Penelaah,



Nov Elhan Gea, S.E., M.M
NIDN. 0120118505

Gunungsitoli, Februari 2025
Dosen Pembimbing,



Aferi Aman Telaumbanua, S.E., M.M
NIDN. 0116047202

Mengetahui:

Plt. Kaprodi Manajemen,



Idarni Harefa, S.E., M.E
NIDN. 0128129102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

5 Pebruari 2025

Nomor : 067 /UN11/PN.01.02/2025

Lampiran : 1 (set)

Perihal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth,
Pimpinan J & T Express Lotu
Kabupaten Nias Utara
di

Tempat

1. Dengan hormat, dalam rangka melengkapi data penelitian yang dilaksanakan oleh :

Nama	: Aperianto Zega
NIM	: 2320021
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: Manajemen
Jenjang Pendidikan	: Sarjana (S-1)
Judul Skripsi	: Analisis kepuasan pelanggan dalam layanan distribusi pengiriman barang pada J & T Express Lotu Kabupaten Nias Utara
Lokasi Penelitian	: J & T Express Lotu Kabupaten Nias Utara
Jadwal Penelitian	: 5 Pebruari 2025 sampai selesai

Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberi izin kepada mahasiswa yang namanya tersebut di atas untuk melaksanakan Penelitian di lokasi penelitian tersebut di atas (Rancangan Skripsi Terlampir).

2. Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama diucapkan terima kasih.



Maria Magdalena Bate'e, S.E., M.M

NIDN. 0111038208

Tembusan :

- Yth.
1. Rektor Universitas Nias (sebagai laporan)
 2. Warek Lingkup Universitas Nias
 3. Kepala LPPM Universitas Nias
 4. Ketua Program Studi Manajemen
 5. Kantor BPBD Kota Gunungsitoli
 6. Peneliti yang bersangkutan (Aperianto Zega)
 7. Arsip



**J&T Express Cabang Lotu
Kabupaten Nias Utara**

Alamat : Drop Point Lotu, Desa Hilidundra, Kec.Lotu, Telp (0822-4038-8207)

Lotu, 12 Februari 2025

Nomor : 023 /JNT/IX/2025

Kepada yth :

Perihal : Balasan Surat Permohonan Izin
Pelaksanaan Penelitian

Yayasan Perguruan Tinggi
Nias

Universitas Nias
Fakultas Ekonomi

Di

Gunungsitoli

Dengan Hormat,

1. Dasar :

- Surat Dinas Yayasan Perguruan Tinggi Nias Universitas Nias (UNIAS) Fakultas Ekonomi Nomor : 067/UN11/PN.01.02/2025 Tanggal 5 Februari 2025, perihal Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian.
 - Surat Persetujuan Pembimbingan Rancangan Skripsi a.n Aperianto Zega, NIM : 2320021, Program : Strata Satu (S.1) Pogram Studi : Manajemen, Fakultas : Ekonomi dengan judul Rancangan Skripsi : **Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang Pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara**
2. Terlebih dahulu kami mengucapkan terimakasih atas surat yang telah disampaikan kepada kami terkait Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian a.n Aperianto Zega.
3. Sehubungan dengan hal diatas maka dengan ini kami dari J&T Express Lotu SETUJU untuk memberi IZIN kepada nama yang tertera diatas untuk melakukan penelitian yang dimaksud sesuai dengan jadwal penelitian yang telah ditentukan oleh Yayasan Perguruan Tinggi Nias Universitas Nias Fakultas Ekonomi, tanggal 5 Februari 2025 sampai selesai.
4. Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

J&T Express Cabang Lotu



Ikrar Muslim Piliang
Supervisor



**J&T Express Cabang Lotu
Kabupaten Nias Utara**

Alamat : Drop Point Lotu, Desa Hilidundra, Kec.Lotu, Telp (0822-4038-8207)

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ikrar Muslim Piliang

Jabatan : Supervisor

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Aperianto Zega

Nim : 2320021

Fakultas : Ekonomi (FE)

Jurusan : Manajemen

Universitas : Universitas Nias

Telah selesai melakukan penelitian di J&T Express Cabang Lotu Kabupaten Nias Utara, terhitung mulai dari tanggal 5 Februari 2025 sampai dengan Februari 2025 untuk memperoleh data dan informasi dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DALAM LAYANAN DISTRIBUSI PENGIRIMAN BARANG PADA J&T EXPRESS LOTU KABUPATEN NIAS UTARA”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dapat digunakan seperlunya, terimakasih.

J&T Express Cabang Lotu



Ikrar Muslim Piliang
Supervisor

Status pembimbingan berhasil diubah

NIM :

2320021

NAMA MAHASISWA :

APERIANTO ZEGA

PRODI :

Manajemen

JUDUL :

Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Distribusi pengiriman barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara

LOKUS :

J&T Express Lotu

Dosen Pembimbing :

Aferiaman Telaumbanua, S.E.,M.M.

Konsentrasi :

Pemasaran

Tema :

Distribusi dan Saluran Pemasaran

Ubah Judul

Riwayat Bimbingan Skripsi

No	N O		MATERI	CATATAN DOSEN
	TOPIK			
1	BAB 4 DAN BAB 5 17 Feb 2025 08:32:43		HASIL DAN PEMBAHASAN File Skripsi	1. sempurnakan pembahasan data hasil penelitianmu 2. lakukan elaborasi hasil temuan penelitianmu dengan penelitian sebelumnya dan teori yang dikemukakan ahli 17 Feb 2025 13:53:50
2	BAB 4 DAN BAB 5 19 Feb 2025 13:11:39		HASIL DAN PEMBAHASAN File Skripsi	1. sempurnakan penarikan kesimpulan pada point pembahasan penelitian saudara dengan melakukan elaborasi secara tepat (lihat file revisi) 2. Perbaiki bab V kesimpulan dan saran saudara

File Skripsi

19 Feb 2025 23:35:54

3 Bab 4 dn 5

Hasil dan pembahasan

Ok, silahkan cek plagiasi dan daftar UMH

21 Feb 2025 13:41:54

File Skripsi

21 Feb 2025 13:47:22

Selesai

Proses pembimbingan skripsi ini telah selesai



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli

Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi dengan Judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang Pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara” yang disusun oleh **Aperianto Zega** dengan **NIM 2320021** Program Studi Manajemen, telah dikoreksi dan direvisi oleh pembimbing sehingga dapat dilanjutkan untuk sidang ujian skripsi.

Gunungsitoli, 21 Februari 2025

Dosen Pembimbing,

AFERIAMAN TELAUMBANUA, S.E., M.M

NIDN : 0116047202



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://fe.unias.ac.id> email: fe@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 153/UN11/TU.01.20/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Serniati Zebua., S.E., M.Si
NIDN : 0103098702
Pangkat/Golongan : Penata /IIIc
Jabatan : Wakil Dekan Bidang Akademik

dengan ini menerangkan bahwa,

Nama : **APERIANTO ZEGA**
NIM : 2320021
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

adalah benar telah melakukan pengecekan plagiarisme melalui aplikasi *Turnitin*, dan mendapat tingkat *Similarity* **22%** sehingga dinyatakan layak untuk melanjutkan pada tahap selanjutnya sesuai dengan tahapan pada penyelesaian skripsi/tugas akhir.

Gunungsitoli, 21 Februari 2025

An. Dekan FE,
Wakil Dekan Bidang Akademik



Serniati Zebua., S.E., M.Si
NIDN: 0103098702

Tembusan :

1. Ka. LPPM Universitas Nias
2. Ketua Program Studi Manajemen
3. Arsip



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS MATA KULIAH

No. 105/WL.U.00/PP.09.01/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini, Plt. Ketua Program Studi S1 Manajemen, Universitas Nias, menerangkan bahwa:

Nama : **APERIANTO ZEGA**
NIM : 2320021
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang Pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara

Bahwa yang bersangkutan dinyatakan lulus semua Mata Kuliah di Program Studi S1 Manajemen, kecuali Mata Kuliah Penulisan Skripsi. Untuk itu, dimohon kiranya untuk diterbitkan Transkrip Nilai kepada yang bersangkutan.

Atas kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Gunungsitoli, 21 Februari 2025

Plt. Ketua Program Studi,



Idarni Harefa, S.E., M.E
NIDN. 01281289102



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

17 Februari 2025

Perihal : Permohonan Ujian Skripsi
Lampiran : Satu Berkas

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No. 30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli
Kota Gunungsitoli

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **APERIANTO ZEGA**
NIM : 2320021
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi (FE)

Mengajukan permohonan untuk diperkenankan menempuh ujian skripsi. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan:

1. Surat Permohonan Ujian Skripsi.
2. Surat Kesediaan Menghadiri Ujian Skripsi.
3. Bukti Skripsi telah melewati *cek plagiat* dari LPPM.
4. Menggandakan hardcopy Skripsi yang telah di jilid sebanyak 3 (tiga) rangkap.
5. Riwayat Bimbingan SKRIPSI di SIMAT dari Dosen Pembimbing.
6. Menunjukkan KRS/KHS Asli Semester I sampai terakhir.
7. Fotocopy KHS terakhir.
8. Transkrip nilai sementara dari SIMAT.
9. Slip Pembayaran uang kuliah terakhir.
10. Map Merah 3 buah

Atas perhatian Bapak/Tbu, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Pemohon

APERIANTO ZEGA

NIM. 2320021

Tembusan Disampaikan Kepada Yth.
Bapak Rektor Universitas Nias
c.q Wakil Rektor I



YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

Hal : Kesian Menghadiri Sidang Skripsi

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias
c.q. Ketua Program Studi Manajemen
Jalan Karet No.30 Kel. Ilir, Kec. Gunungsitoli,
Kota Gunungsitoli.

Nama : **APERIANTO ZEGA**
Nim : 2320021
Program : Sarjana
Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi (FE)

Manyatakan bahwa saya bersedia untuk menghadiri ujian Skripsi sesuai dengan
jadwal yang telah ditetapkan.

Atas perhatian Bapak/Ibu, saya mengucapkan terimakasih.

Hormat Saya
Pemohon,

APERIANTO ZEGA
NIM. 2320021

Tembusan disampaikan kepada
Rektor Universitas Nias
c.q. Wakil Rektor I



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

22 Februari 2025

Nomor : 116/UN11.02/PP.08.03/2025
Lampiran : 1 Set
Hal : Pelaksanaan Sidang Skripsi
atas nama **APERIANTO ZEGA**

Kepada Yth.

- | | |
|-----------------------------------|------------|
| 1. Nov Elhan Gea, SE,MM | Penguji I |
| 2. Jeliswan B Gea, SE.,MM. | Penguji II |
| 3. Aferiaman Telaumbanua, SE., MM | Pembimbing |

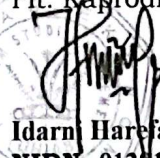
di Gunungsitoli

Sehubungan dengan pelaksanaan sidang skripsi mahasiswa:

Nama : **APERIANTO ZEGA**
NIM : 2320021
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara

diharapkan kehadiran Bapak pada acara dimaksud yang diselenggarakan:
hari/tanggal : Selasa, 24 Februari 2025
pukul : 13.00 Wib s/d selesai
tempat : Ruang Rapat

Naskah skripsi yang diujikan, disampaikan langsung oleh Program Studi.
Atas perhatian Bapak, kami mengucapkan terima kasih.

Plt. Kaprodi Manajemen

Idarn Harefa, S.E., M.E
NIDN. 0128129102

Tembusan disampaikan kepada

1. Rektor Universitas Nias, u.p. Wakil Rektor I
2. Dekan Fakultas Ekonomi
- ③ Mahasiswa yang bersangkutan
4. Arsip

NB. Diharapkan kepada Bapak/Ibu Dosen Pembimbing/Penguji berpakaian rapi, khusus untuk Bapak Dosen diwajibkan memakai kemeja non batik pakai dasi.



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS
UNIVERSITAS NIAS
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

Alamat : Jalan Karet No. 30 Kelurahan Ilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: mnj@unias.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa tanggal Dua puluh Lima Februari tahun dua ribu dua puluh lima telah diselenggarakan Ujian skripsi bagi mahasiswa Universitas Nias :

N a m a : APERIANTO ZEGA
NIM : 2320021
Program : Sarjana
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Layanan Distribusi Pengiriman Barang pada J&T Express Lotu Kabupaten Nias Utara

W a k t u Pelaksanaan : 13.00 WIB s.d.selesai

Susunan Dewan Penguji :

1. Aferiaman Telaumbanua, SE., MM
2. Nov Elhan Gea, SE,MM
3. Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, S.E., M.M.

TandaTangan

1. _____
2. _____
3. _____

Rekapitulasi Nilai

Dewan Penguji	Total Nilai
1. Aferiaman Telaumbanua, SE., MM	87
2. Nov Elhan Gea, SE,MM	84
3. Jeliswan Berkat Iman Jaya Gea, S.E., M.M	86
Total Nilai	257

Berdasarkan Perhitungan Rata-Rata Nilai adalah 85.67
(... Delapan Lima koma enam tujuh ...)
Dengan Demikian Yang bersangkutan dinyatakan Lulus/~~Tidak Lulus~~ dengan Predikat Kelulusan.....

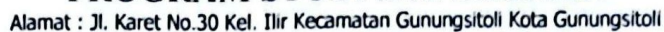
Keterangan:
Nilai Yudisium:

90.00-100. = A
85.00-89.99 = A-
80.00-84.99 = B+
75.00-79.99 = B
70.00-74.99 = B-
65.00-69.99 = C+
60.00-64.99 = C
55.00-59.99 = C-
50.00-54.99 = D
< 40.99 = E

Gunungsitoli, 25 Februari 2025
Plt. Ketua Program Studi,

Idarni Harefa, S.E., M.E.
NIDN. 012812902







BIODATA PENULIS



Aperianto Zega, lahir di Basrah, 21 April 2000, Anak ke 5 dari 8 bersaudara dari Ayah Ibezatulo Zega dan Ibu Rozalia Zega. Pendidikan Sekolah Dasar di selesaikan pada tahun 2012 di SDN 071039 Onozikho. Setamat SD melanjutkan pendidikan di SMP NEGERI 2 SITOLU ORI dan selesai pada tahun 2015, setelah tamat SMP melanjutkan pendidikan di SMK NEGERI 1 SITOLU ORI dan selesai pada tahun 2018. Dan setamat dari SMA melanjutkan studi pendidikan disalah satu perguruan tinggi di Nias yaitu Universitas Nias dan mengambil Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi.

Pada tahun 2024 melalui judul rancangan proposal penelitian hingga membuat karya ilmiah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Universitas Nias, setelah beberapa lama melaksanakan penelitian dan oleh karena kuasa dan berkat Tuhan, tepatnya pada 25 Februari 2025 telah mampu mempertahankan di depan dosen penguji skripsi dan dinyatakan “LULUS” dengan predikat yudisium sangat memuaskan dan berhak mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada Tuhan sehingga terselesaikannya skripsi yang penulis buat.